

Prise de décision axée sur les données

Aperçu rapide

La prise de décision axée sur les données - le processus de prise de décision en fonction des données réelles et non pas de l'intuition ou de l'observation seule - est la base des stratégies d'adoption numérique de Best in Class.

Qu'est-ce qui fait un bon objectif ?

Afin de permettre aux données d'informer les progrès et le succès, il est important de les définir d'abord. En commençant par un objectif **SMART**, le travail que fait votre équipe peut être mesuré et informé avec les données.

- **S** pécifique
- **M**esurable
- **Possible à** atteindre
- **Pe** rtinent
- **Dépendant du** temps

Par exemple :

- **Spécifique** : Améliore l'utilisation d'outil de cotation
- **Mesurable** : Pour atteindre 75 % d'utilisation active hebdomadaire
- **Pouvant être atteint** : **QUESTION** - pouvons-nous l'atteindre ?
- **Pouvant être atteint** : **QUESTION** - cela affectera-t-il nos objectifs stratégiques ?
- **Dépendant duT emps** : Dans les prochains 90 jours

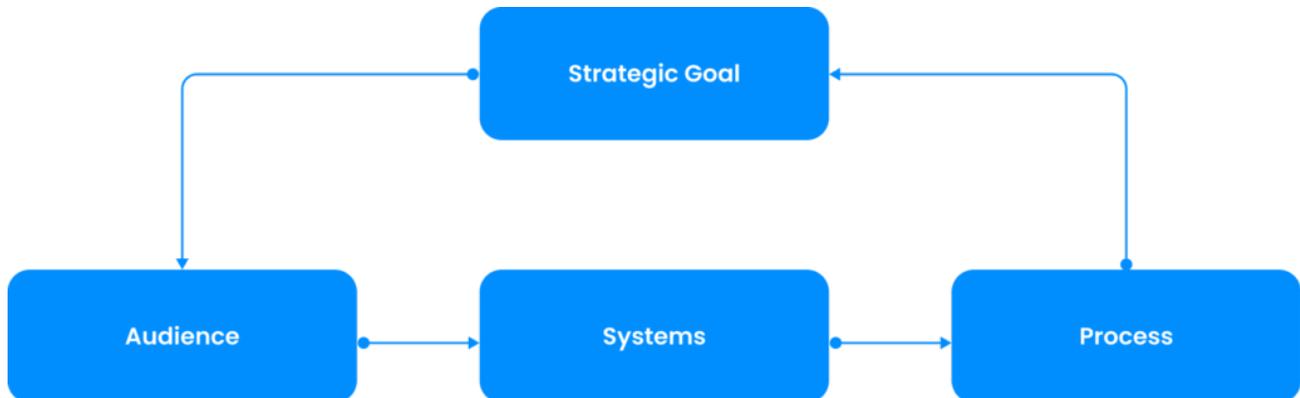
Alignement des objectifs stratégiques aux objectifs d'adoption numérique

Les objectifs stratégiques sont des objectifs clairs et compréhensibles pour une entreprise ou une équipe. Il s'agit généralement d'objectifs importants liés au temps, alignés sur les revenus, la marge ou le risque organisationnel. Cependant, pour atteindre un objectif d'adoption numérique (ou techniquement dépendant), la découverte et la mise en cascade sont souvent nécessaires.

Vous pouvez le compléter en commençant par l'exercice de questions suivant :

- **Objectif stratégique** Quel est l'objectif que votre organisation essaie d'atteindre ?
- **Systèmes** Quels systèmes et outils sont en place pour vous aider à atteindre cet objectif ?

- **Audience** Quelles équipes (utilisateurs) sont impliquées pour aider à atteindre cet objectif ?
- **Processus** Quel processus est essentiel à ce succès



Définir les mesures pour informer vos objectifs d'adoption numérique

Comme mentionné, tous les objectifs doivent être des objectifs SMART. Un élément essentiel consiste à s'assurer que l'objectif est mesurable. Pour les objectifs d'adoption numérique, ces mesures doivent être basées sur le comportement de l'utilisateur qui a une influence ou une corrélation avec l'objectif stratégique.

Envisagez de commencer par les mesures opérationnelles fondamentales :

- **Portée**
- **Engagement**
- **Activation**

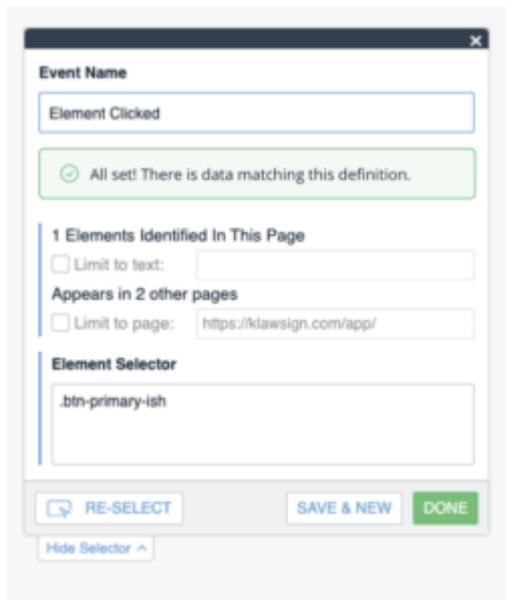
Par exemple :

- Quel % du public accède au système ?
- Quel % du public commence le processus ?
- Quel % du public termine le processus ?

Commencer

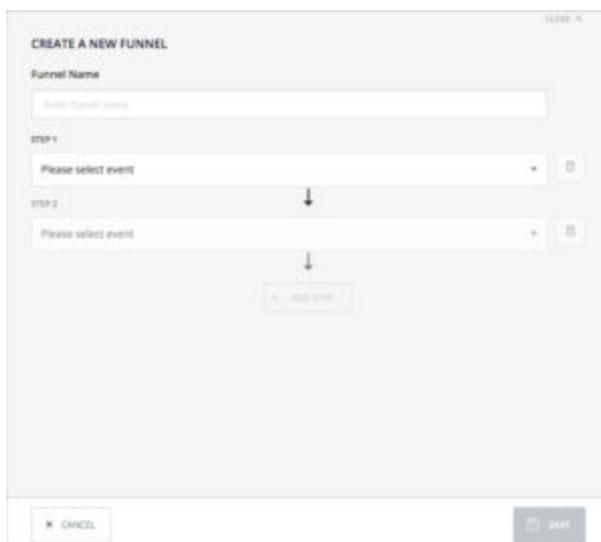
Étape 1 : Établir les lignes de référence

1. Activer [les événements suivis et DXA](#)
2. [Suivre la première et la dernière étape des processus](#) à l'aide des événements suivis



Événement suivi

3. [Créez un entonnoir](#) avec ces deux étapes pour établir la ligne de référence pour :
 1. Taux d'achèvement
 2. Temps pour terminer



Configuration de l'entonnoir

4. [Définir le segment](#) autour de l'achèvement de l'événement suivi
5. [Créez un tableau de bord du projet d'adoption numérique](#) pour suivre les progrès vers votre objectif d'adoption numérique

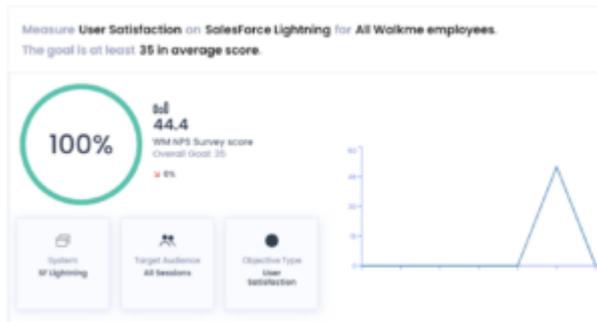


Tableau de bord du projet d'adoption

Étape 2 : Définir une hypothèse

Maintenant que vous avez les données de référence, vous pouvez identifier les opportunités d'amélioration et définir un meilleur état après l'état. Définir une hypothèse pour identifier les problèmes potentiels et améliorer les données de référence actuelles, c'est facile.

- **Définir l'expérience**
- **Définir le public**
- **Définir le résultat**

Par exemple :

- Guider les utilisateurs tout au long de processus de Smart Walk Through
- permettra à nos agents de service nord-américains
- d'améliorer nos taux d'achèvement de 35 % au cours des 6 prochains mois

Étape 3 : Commencez un projet et vivez l'expérience !

Maintenant que vous avez établi les objectifs, les mesures et les points de données qui vont informer le succès de votre projet WalkMe - voir comment votre projet entraîne un changement dans les résultats et les mesures et soyez rassuré - c'est OK, le cas échéant ! Retournez à l'étape d'hypothèse fréquemment et rapidement. Itinérez sur votre solution et suivez les modifications dans les mesures.

Vous souhaitez voir ces concepts en action ?

[Découvrez la session WalkMe Realize sur le leadership avec les données.](#)

Additional Resources & Peer Connections

Visiter [la communauté WalkMe](#) pour mettre ce savoir en pratique aux côtés de vos pairs -

- Téléchargez les présentations de diapositives, les ressources et les outils à partir du [kit d'outils Champion](#)
- [Rejoignez Strategy & DAPtics](#) - un groupe dirigé par les pairs qui se réunit mensuellement pour partager les ressources et discuter de la stratégie d'adoption numérique